

子ども支援職の熟達過程についての考察 ——多様性をめぐる諸側面に着目して——

笠井 賢紀*

A Study of the Maturation Process of Child Support Workers with a Focus on Diversity

Yoshinori KASAI*

In Japan, (1) the number and rate of child poverty is too high to be overlooked even if we only look at the relative poverty rate using the monetary poverty line, (2) poverty is compounded by various aspects other than monetary indicators, such as lack of access to social necessities and lack of respect from others, and (3) poverty can manifest itself as poverty-related events, such as child abuse, rather than being directly grasped by society as a problem. In this context, it is thought that proficiency in the child support workers is not measured by the ability to solve problems by oneself in practice. Therefore, in this paper, we will analyze and discuss the research question, “What kind of professionals have been sought for in child-support workers, and how can they gain experience in the process of proficiency? First, from the descriptions based on the experiences of child support workers, it was found that the professions required satisfy the following three points: (1) to have an attitude to face the diversity of the people to be supported as individuals with their own personalities, (2) it is important to build relationships of a certain length and depth with the people to be supported, and (3) to be able to cooperate with others with a humble attitude. Secondly, in order to clarify the proficiency process for becoming such a professional, the interviews on the proficiency process were analyzed by focusing on the three aspects of diversity: (1) joining diverse experiences, (2) building diverse relationships, and (3) accepting diverse ways of being. From the discussion, it was concluded that an open orientation to “diversity” indicates the degree of proficiency. Conversely, those with relatively low levels of proficiency are likely to be fixated on a single image of “correct support” based on their own narrow experiences and insights.

1. はじめに

日本における子どもの貧困率¹⁾は2010年代前半に「6人に1人」²⁾と報道され耳目を集める状況であった。その後、数値は若干の改善をみせ「7人に1人」³⁾がより近いが、依然として貧困状況に置かれる子どもの数と割合は大きい。しかし「データ上では日本の子どもの貧困は深刻な状況にあるが、「見るからに」貧困状況にある子どもたちを身近に目にするわけではなく、やはり子どもの貧困は見えづらい」(原ほか2015:17)との指摘があるように、貧困そのものが社会において問題として直接に把握されることは必ずしも多くない。さまざまな問題は貧困を背景としたり貧困との関わりが大きかったりする、児童虐待等の事象として現れる。

* 慶應義塾大学法学部准教授

児童虐待と貧困との関係について論じた松本は貧困について、「容認できない不平等」,「不利の蓄積」,「可能性の制約」,「尊重されることの欠如」といった諸側面を挙げ、これらの側面から「貧困は当事者を無力化することをおして「声」を奪う方向に作用する」ものであり、子どもは当事者としての声を発する機会と能力をより持ちにくいと指摘した(松本 2010:38-43)。松本が論じたように、貧困は金銭的貧困線からのみ把握できるものではない。

たとえば剥奪(deprivation)指標が非金銭的な貧困指標の一つであり、「相対的貧困率は、その世帯が使える資源(=所得)から生活水準を推測する方法であるのに対し、剥奪指標は、その世帯の実際の生活の質を測ろうとするものである」(阿部 2014:223)。より具体的には、たとえば「電子レンジ」,「電話機」,「医者にかかる」,「家族専用のトイレ」などを社会的必需項目として設定し、それらにアクセスできない場合、当該項目から剥奪されていると考える⁴⁾。金銭的な状況(所得)と剥奪の度合いには関係があり「ある所得層以下では、剥奪の確率(リスク)が急増する」(阿部 2006:268)。日本において剥奪指標による貧困の測定を試みた大津・渡辺(2019:284)は「等価所得がゼロに近づくにつれて剥奪率は指数関数的に上昇すること」のみならず、「所得水準の違い等を統御した上でもなお、世帯構造による剥奪率の違いが存在」することを示した。

ここまでの記述で日本において、(1)子どもの貧困の数と割合は金銭的貧困線を用いた相対的貧困率だけを見ても看過できない高さであること、(2)貧困には社会的必需項目へのアクセスや他者からの尊敬の欠如といった金銭的指標以外における諸側面が複合的に関わっていること、(3)貧困は直接に問題として社会で把握されるよりも貧困に関わる児童虐待等の事象として現出しうることなどを概観した。

日本における貧困あるいは子どもの貧困がこうした状況である以上、たとえば児童虐待に対して子どもやその家庭を支援する際には眼前の虐待事象のみならず、その背景となり得る貧困状況の把握や、金銭的支援だけではなく多様な貧困状況の緩和・改善に向けた対策を採らねばならない。国レベルにおいては法、政策、施設、人材の整備・拡充が重要であるが、本稿では現に子どもの貧困や児童虐待家庭あるいは日常的な子育て等、子どもの支援にあたっている人たち(「子ども支援職」と記す。)に焦点を当てる。

子ども支援職の個人が子どもの貧困構造を大きく変革することは、ここまで述べてきた貧困の複合的特性により困難である。そうした中、実務上も子ども支援職における熟達度は一人で問題を解決する能力によって測られるものではないと考えられる。そこで、本稿では、「子ども支援職においてはどのような人材が求められてきたのか、あるいは実際にどのように経験を積むことが熟達過程であったのか」をリサーチクエスションとして設定し、分析・考察する。

第2節では、子ども支援職の日常業務に関する事例が掲載されている書籍類の記述と、筆者が子ども支援職を対象に行った質問紙調査の結果からリサーチクエスションに対応した仮説を導く。第3節では、筆者らが子ども支援職を対象に行った生活史調査の結果から、仮説の妥当性を検証する。なお、筆者自身関わった調査はいずれも滋賀県内の子ども支援職を対象としたものである。また本稿では児童相談所の児童福祉司、家庭児童相談室の相談員、学校(教育委員会)のスクールソーシャルワーカー等の子ども支援職を扱うが、それぞれの制度・施設・役割等については必要最小限の説明に留める。

2. 子ども支援職の熟達過程と課題

2-1. 経験に基づく子ども支援職の人材像記述から

本節では、まず次の4冊の書籍から子育て支援職の人材像に関する記述・語りを抜粋する。「記述・語りの内容」(語り手、書籍番号○掲載ページ数)の様式で引用し、一部を「…」で省略した。該当書籍群は、①日本の児童福祉の先達7人へのインタビュー記録である川崎・鈴木(2010)、②スクールソーシャルワーカーの経験を綴った大田(2015)、③児童相談所70年の歴史と自身の実践をまとめた加藤(2016)、④ソーシャルワーカーのキャリア形成についてインタビューした鈴木(2010)である。これらはいずれも語り手の経験に基づいている点が特徴的であり規範的な人材像を紹介したものではない。

たとえば、子ども支援職の対象者への姿勢については次のような記述が挙げられる。

「一人ひとり生活史は違うよ、同じ家族であっても歴史はみんな違うよってこと。…そこをちゃんとつかんでおかないと問題の本質がわからないし、解決できないですね。逆に相手にそういうことをきちんと吐き出してもらえば、たいがいはその人自身が解決していく」(田中島晃子, ①36)

「最初の頃は、とにかく「相手のために何とかしてあげよう」というのかな、そういう気持ちやったと思うんです。けれどいろいろ経験していくうちに、「してあげよう」じゃなくて、その人が「自分で解決できた」と思えるように持っていけないといけないと思うようになりました」(伊東美恵子, ①160)

「彼らが自分の生活史を語るまたは綴るという行為は、私たち専門家が、その子の内面理解の手がかりを得るということだけでなく、子ども自身が繰り返し自らの生活を語り、…「これからをどのように生きていくか」という発達の可能性を見出していく上でも大切な取り組みである」(加藤俊二, ③316-317)

「支援を受けている側が言いたくないことまで、無理に引き出そうとはしない支援者の姿勢は、人の持つ健康な部分をいかに守っていくかということだと考えます」(大田なぎさ, ②186)
「ソーシャルワークとはそのような家族や問題を抱えたグループに触媒として作用し、徐々により良い関係や状態に向けていく作業程度のものだと考えている」(古賀, ④215)

これらの記述に見られるのは、あくまで問題の解決主体は対象者であるという信念を持ち、その自律的な歩みのために支援するという姿勢である。田中島が「一人ひとり生活史が違う」と述べ、加藤が「生活を語り…発達の可能性を見出していく」と述べているのは、対象者を個々の異なる特性を持った個人であると捉えているという点で示唆的である。支援職は熟達に従い専門知識も増しているはずだが、敢えて対象の抱えている状況や問題によってカテゴライズせずに、多様性に向き合おうとしていることが見て取れる。

「やはり“縦”で関わらないと駄目でしょうね。ある程度の期間、子どもの「成長のプロセス」を見続けないとわからない。我々は多くの場合“横”だけ、つまりその時点で起こっている

問題に関わっているだけですから、「プロセス」が十分言えないんですよ」（津崎哲郎，①305）

「そやけど、やっぱり抱え込まなあかんこともあると思うんです。抱え込んで、悩んで悩んで、悩むところから道が開けるっていうのかな」（伊東美恵子，①160）

ここで津崎は関わりの長さ、伊東は関わりの深さの重要性を述べている。深く関わりすぎることで戒められることもある中で、伊東のこうした率直な見解もまた重要である。津崎の指摘するプロセスを見続ける過程については、たとえばフィンランドのネウボラのような、かかりつけ保健師制を中心としたワンストップ支援窓口を設ける政策もあり得る。あるいは、個別の対象について同一の人物が見るのではなく、子どもの複数の成長プロセスについての職務経験を積んだ人材を育成するような人事異動計画も取り得るだろう。

とはいえ、子ども支援職においてはどのように多様な経験を積んだ熟達支援者であっても、一人の力で直接的な解決にたどり着くことは目指されないし困難である。

「児童相談所で仕事をする上では、仲間とかチームというのは今も不可欠ですよ。『職場の人間関係がいいから頑張れる』って、いろんな人から聞きます」（川崎二三彦，①74）

「従来みんな失敗しているのは、自分の言い分だけをワートと言って、対立になるんです。…ですからうまく進めるためには、相手に教えてもらうという姿勢が必要なんです」（津崎哲郎，①290）

「理想的な支援とは、たとえ弱く細い関係であったとしても、相談者にとってつながれる先が複数あること、…、いくつかの相談機関や支援者の間で、支援できることが重なっていたほうが、相談者である子どもやその親にとっていいことなのだと考えます」（大田なぎさ，②150）

引用した川崎の記述は職場内連携が仕事のモチベーションにもつながるという話として、津崎の記述は機関間連携も重要でありそのためには支援専門職の謙虚さも求められるという話として、そして大田の記述は機関間連携が支援そのものにとって重要であるという話として理解できる⁵⁾。

児童養護施設におけるチームアプローチの重要性を説く楢原もまた、複数機関の「支援者が、協働して子どもの支援に携わること」が「それまでの生育歴から大人への根深い不信感を抱いている子どもにとっては、…良好な人間関係のモデルになる」と論じている（楢原 2015：74）。ただし、楢原は同時に「子どもの抱える問題が重ければ重いほど、」「チームのひずみは拡大しやすい、く、」「日々子どもたちに向き合う職員の心身の負担は大きく、周囲のメンバーからのサポートが不可欠である」と指摘している（楢原 2015：75）。

2-2. 子ども支援職研修アンケートを通じた補足

2019年3月に、NPO法人「子どもの虐待防止ネットワーク・しが」（CAPNeS）が主催で「援助職交流研修会」が開催される予定であった⁶⁾。本節では、研修会の担当講師であった筆者が事前に参加予定者に回答を依頼したアンケートの結果を紹介することで前節を補足する。

アンケートはオンラインフォームでの回答・回収であった。記名式だが担当講師以外には主催者も含み個票を見せないことと、研修と学術目的以外では結果を用いないことを事前に約束した。回答者は41名であり、年代は20代、30代、40代がそれぞれ7名、50代、60代がそれぞれ9名、70代以上が2名と大きな偏りはなかった。年代が一樣でないことから、当然にキャリアの長さにもばらつきが大きく、子ども支援職に携わって1年未満の者から35年の者までいた。また、勤務先も児童相談所（県）、家庭児童相談室（市）、市役所（相談室を除く）、その他施設等に分かれており、雇用形態も正規職員・嘱託職員ともにいた。子どもとの関わりも子どもへの直接的支援のほか、親への支援、あるいは支援機関の支援と様々であった。つまり、研修の参加予定者は滋賀県内の子ども支援職という共通点を持っていながらも、キャリアや業務内容は多様であった。

子ども支援職に就いた理由（単一選択）は「業務内容や関連する状況への思い（意欲・関心・怒りなど）があった」（42.5%）と「業務内容に関する知識・資格をもっていた」（17.5%）で6割を占め、待遇の合致や紹介によるものは相対的に少なかった。

子ども支援職の継続意思については「継続したく、継続できそうだ」が62.5%と最も多かったが、「継続したいが、継続が難しい状況がある」も20%（8人）いた。このうち1名は正規職員だが別の設問で現在の業務に意欲的に取り組めていないと回答している。他の7名は全員が意欲的に業務に取り組んでいるが嘱託職員である。

こうした業務への意欲は何によって駆り立てられているかを聞いた。関連業務の原動力となるもの（複数回答）は多かった順に、「職場内のよい雰囲気・チームワーク」（73%）、「支援先の状況の改善・維持など」（61%）、「自身の成長・変化の実感」（54%）、「他機関とのよい連携・交流など」（51%）、「よい雇用条件」（24%）であった。支援先の状況改善や自身の成長実感よりも、職場がよいチームであることの方が業務の意欲を駆り立てるという結果になった。ただし、逆に職場が悪い雰囲気である場合には業務の意欲が下がるなど、人間関係に強く影響を受けやすい可能性がある。

そこで、①「関係をもっていることについて「良かった」「助かる」「嬉しい」「心強い」、あるいは相手への「支えたい」「一緒に取り組みたい」などポジティブな感情を持つことがある相手」（すべて選択）と、②「関係をもっていることについて「嫌だ」「ストレスだ」「一緒に取り組みたくない」などネガティブな感情を持つことがある相手」（すべて選択）をそれぞれ尋ねた。

①の結果をP、②の結果をNとして、PとNの合計数が多い項目順に示すと次の通りである。「同じ所属先の同僚・仲間」（P=88%、N=39%）、「自所属以外の関連業務従事者・団体」（P=56%、N=61%）、「同じ所属先の上司」（P=59%、N=42%）、「支援対象となる親」（P=63%、N=36%）、「支援対象となる子ども」（P=73%、N=16%）、「地域住民」（P=17%、N=3%）。この結果から、職場内でも特に上司を除く同僚たちにはポジティブな感情を特に強く抱きやすい。また、支援対象者、特に子ども相手にはネガティブな感情を抱くことは少ないようである。加えて地域住民にはいずれの感情も抱くことが少なく、支援職との接点が比較的少ないことが示唆される。

ここで、業務への原動力として半数ほどが選択した「他機関とのよい連携・交流など」に着目し、他機関との連携への期待や課題について自由記述で尋ねた。「支援が充実する」、「専門的知識が補える」といった期待が見られる一方で、「対等な立場での連携」、「他機関への一方的要求・押しつけ」といった課題が見られた。期待は支援の効果に関することであるが、課題は業務負担や立場の違いに関することである。つまり、「役割分担によって業務負担が相対的に軽くなる」、「相互

理解が進み適切な役割分担ができる」といったような業務負担に関する期待は見られず、「多くの人が関わることで責任感が分散し支援の質が落ちる」といったような支援の効果に関する課題もまた見られなかった。

2-3. 小括

第2-1節では著者や語り手の経験に基づく子ども支援職の人材像に関する記述を書籍から整理した。その結果、①「支援対象者を個性を持った個人と捉えその多様性に向き合う姿勢をもつこと」、②「支援対象者と一定の長さ・深さでの関係性を構築することが重要であること」が読み取れた。②については、個々のケースに長く関わる方法だけではなく、支援に関する多様な経験を積むことで支援対象者を深く知ることができるのではないかと考えた。

また、こうした人材を育む場に関することとして、(a) よい職場内連携は仕事のモチベーションにつながることで、(b) 支援職の機関間連携が支援対象者にとっても有益であることが読みとれ、これらから③「謙虚な姿勢で他者と連携できること」も求められる人材像として挙げられる。(a)、(b)については第2-2節で紹介したアンケート結果からも同様のことが読み取れた。

ここで、①②③で挙げた人材像に近づくためには、どのような経験を積み熟達過程が求められるかを考えなければならない。以上の議論から、いずれの人材像にも共通するのは「多様性」である。第一に自身の多様な経験を接合していく過程、第二に自らの周りの人・団体と連携して多様な関係を構築する過程、第三に他者を尊重・理解し多様なあり方を受容する過程である。子ども支援職の熟達過程は、これら多様性をめぐる三つの過程を並行し、経験を積んでいくことであろうというのがりサーチクエスションに対応する本稿の仮説である。

この仮説を検証するにあたり留意すべき点を二つ挙げる。一つは第2-2節で述べたように、支援職の人たちを支える人や仕組みが必要だという点である。このことはモチベーションの維持のみならず、専門的見地からの助言も含む。

留意点の二つ目は、それぞれの子ども支援職においては専門的な知識・技術、そして多数のケースを経験することが一般的であるためか、これらが人材像として描かれることがあまり見られなかった点である。具体的には職に就く前の大学での専門的教育、あるいは職に就いた後の研修や先輩たちからの指導などが熟達過程にどのように関係するかを検討する必要があるだろう。

次節では、留意点を踏まえつつ仮説の検証に向け、熟達過程に関する聞き取り調査の結果を示し分析する。

3. 子ども支援職の熟達過程に関する聞き取り調査

3-1. 調査概要

筆者らは2015年度に滋賀県「子どもの貧困に関する調査事業」に従事した（滋賀県・龍谷大学共同研究調査研究チーム2016）⁷⁾。その中で、筆者は聞き取り調査を担当し滋賀県内で4名の家庭児童相談室職員（1名は正規職員、3名は嘱託職員の相談員）、2名のスクールソーシャルワーカー（「SSW」と記す。）に聞き取りを行った。

基礎自治体の家庭児童相談室は、子どもや家庭に関する悩みの相談を受け付け対応するが、特に、虐待の通告を受けると関係諸機関と連携を取りながら、経過を観察し介入するケースとして扱

うかどうかの判断や、要保護児童対策地域協議会の調整機関などとしてケースの進捗管理を行い虐待対応において重要な役割を担っている。SSW は学校を拠点として、問題を抱える子どもの支援に向けて学校や家庭などの子どもの環境に、やはり関係諸機関と連携を取りながら関わる業である。

聞き取り調査は基本的には筆者と馬場文（滋賀県立大学）の2名で行った。家庭児童相談室職員の4名はそれぞれの職場で、SSW の2名は馬場の職場において、他者からは調査を見聞きできない部屋において一人ずつ行った。1回あたりの聞き取りは約1時間であり、本人に許可を得て録音と筆記による記録を行った。家庭児童相談室職員の4名については、録音記録を文字に起こした資料を持参して2回目の聞き取り調査を行い、1回目の調査内容の確認と情報の補足をした。家庭児童相談室職員への調査は1回目が2015年11月、2回目が同年12月であり、SSW への調査は2016年1月である。

聞き取りでは、「①現在の業務に至るまでの経緯」、「②現在の業務の概要」、「③『子どもの貧困』支援への関わりかたについての見解とその変化」、「④『子どもの貧困』支援における葛藤」を順に質問した。ここで子どもの貧困を括弧に入れて表記しているのは、子どもの貧困という言葉でイメージする具体的状況が人によってかなり異なることと、今回の聞き取り対象者が支援しているのが必ずしも子どもの貧困という状況に限定されていないためである。

なお、基本となる4項目については必ず聞き取りを行ったが、それぞれの項目について聞き取り対象者が自発的に語ったことや、調査者が補足的に聞くべきであると考えたことについては、その都度判断して聞き取りを行ったため、各聞き取りにおける質問の種類・数は4件を大幅を超えて多岐にわたる。

対象者数が6名と少なく職場も限定されることから、各人の基礎情報を掲載したり、その情報と関連づけてエピソードを紹介したりすると、個人が特定されるおそれがある。そのため、本報告書では個人が特定されることのない範囲での紹介に留め、聞き取り調査の結果のみ抜粋して論じる。

本稿では、第3-2節から第3-4節で前述の滋賀県調査報告書時点における分析結果を再び示す。すなわち、聞き取りの結果を「熟達」という観点から分析し第2章で示した仮説に対応して「①多様な経験の接合」（第3-2節）、「②多様な関係の構築」（第3-3節）、「③多様なあり方の受容」（第3-4節）の3点に分けて論じる。

3-2. 多様な経験の接合について

3-2-1. 勤続年数の短さ

聞き取り調査の対象となった6名は現職にいたるまでにさまざまな経験を経てきた。一般に家庭児童相談室には自治体の正規職員で異動によって室に配属になる者と、嘱託職員の立場で異動はなく相談員として室に勤務する者とがいる。正規職員は自治体の人事異動によって数年で交代していく。また、嘱託職員はわずか3,4年の勤続年数でも同じ室の相談員の中でもっとも長いというケースがめずらしくない。勤続年数の短さについて、相談員3名への聞き取り調査によると、①嘱託職員であるために長く働いても給与が変わらない、②女性が多く結婚・妊娠等のライフステージに合わせて退職するケースが相対的に多い、③心理職の人は資格（臨床心理士等）を生かして他の職場で正規職員として登用される、④成果が見えづらいといった複数の要素が関わっていると現場

では感じられていることがわかる。

嘱託職員が変更される際には前任者と後任者の間で直接に引き継ぎを行う期間が設けられることは少なく、契約更新した他の嘱託職員や複数年次目の正規職員が引き継ぎを行うため、担当することになるケースに関する十分な理解が困難である場合も多い。引き継ぎについて、次のような言及があった。

「すごい量の記録があったりするケースもあるんですけども、そういうのを読むところからスタートしたんです。最初から『ケースを持ってくださいね』みたいな感じで。誰かについてもらったわけでもないの」

「一応ケース記録はあるんですけども、やっぱり、活字にできない部分のニュアンスだったりとかがわからない。前任者がいたら聴けると思うんですけどね。新しい担当者となると抵抗感ある方もいらっしゃるのでもそのあたりでまた1から。むしろマイナスからになる場合もありますし」

他方、「仕事を一人で任せられるようになるまでに何年くらいの経験を要するか」という質問に対し、10年以上のキャリアを持つ職員は次のように答えている。

「来た時から基本的に一人で担当して、プライドをもってやってもらっているの、海にぽんと放り投げているようなところはあって、しんどそうだったら助けるというくらいなので、結構早いですがね。勤のいい子は2年目くらいから素晴らしい動きもしますし。でもやっぱり3年くらいですかね」

また、正規職員も異動によって数年で部署を移ることになる。

「家庭児童相談室という性質上、3年はちょっと短いかなと思うので、4,5年、ある一定期間をずれながら、ほかの人とずれながら異動していく方がケース支援の継続という点ではいいかなあと思います」

ここで「性質上」というのは、ケースの状況改善は短い期間では達成されづらく、数年がかりの支援が必要となるため、担当者の変更が多すぎることが業務の妨げになるということだと考えられる。いずれにせよ、異動のない嘱託相談員は勤続年数が長くなると、正規職員よりも担当地区・ケースにおいては継続的な関係と経験を有することになる。このことを踏まえて、嘱託職員の仕事は「継続で長く関係を作ることや、じっくり支援していくというところ」であるとも述べられている。

3-2-2. 経験職との関係

前職と現在の職との関係はさまざまである。現在の職との関係が薄い一般企業等で働いていた場合には、直接的には前職の経験や知識は活用されづらい。だが、現在の職が長くなればなるほど、一見関係がなさそうに見える前職の経験を現在の職と関連付けて振り返ることができるようになるようだ。そのようにして「職業」というよりも「人生」という、より広い文脈で自身の現在までの

経験を振り返ることができるようになったと言える。

看護師や保健師の仕事を経て家庭児童相談室の相談員や SSW になった聞き取り対象者に、前職の経験をどのように位置づけているかを聞いた。ある人は、看護師として命の重さの平等さという価値観を強めていったが、保健師として保健所に勤める中で、虐待の連鎖などによって平等になっていないと思わざるを得ない子どもたちの境遇と出会う。決まっていた看護師としての復帰を断り、児童虐待分野へと進むことになる。そして、看護師時代の知識や人脈を直接、現在の支援業務に役立てている。

もう一人は病気などの問題を「治す」対象として見ていた手術室勤務時代から、「悪くなるのをゆっくりする＝うまく付き合っていく」対象としての見方を身に付けた高齢者病棟時代を経て、まさに短期的な解消が困難であり、一定の期間を掛けて付き合っていかなざるを得ないケースが多い現職へと向かった。さらに別の人は、多くの職を経験し、そのときどきに職を辞める理由の中には、家庭の事情など当時の本人にとっては「なぜ自分が辞めなくてはならないのか」と思うこともあったが、それでも今は次のように振り返っている。

「今になったら、辞めたことによって、こんなに幅広くいろんな仕事ができたって思う。あのまま役場にいたら自分では『住民さんの方を向いて仕事している』と思っていたらうなって。でも、いったん辞めてみるとね、地域の人にいろんな話を聞くと、割と保健師のこととかね、あんまり知らはらんことが多かったりして。私どっちむいて仕事してたんやろと思ってる」

自治体の正規職員には新卒で役所・役場に勤め、前職をもたない者もいるが、数年ごとに異動を経験している。聞き取りによれば、これまでの保健分野での経験や、さまざまなライフステージの課題と向き合ってきた経験が現在の福祉分野での働きで役に立っているという。異動を経る正規職員がそれまでの他部署での経験を生かして家庭児童相談室での仕事を他の仕事とつなげていくという可能性がここには見て取れる。

3-2-3. 経験の肯定的な位置づけと人生への統合

ここまで見てきたように聞き取り調査の対象者は、職場を転々とする決して安定しているとは言えない体制の中で、実に多様な経験をしながら支援の業務にあたっている。現在の体制が最良のものとは言えず、待遇や引き継ぎの方法など改善すべき点は多く残っている。

だが、聞き取り対象者たちは自身の経験を肯定的に位置づけていることと、一つの物語として自身の人生に統合していることがわかる。特に、年齢が高かったり現職での経験が長かったりするほど、過去の自身の体験を現在の職につなげるように、より積極的に統合が図られてきていると思われる。

自身のあらゆる経験は現在につながっている、という語りが自然と紡がれるのが特徴的である。さらに、一見関係がなさそうな仕事や役割を、今おかれている状況に関連づけることは、自身の人生を統合していくだけではなく、子どもの貧困という複雑な状況において、多様な資源を有効に活用するための重要な気づきであると言えよう。その関連付けによる、多様な関係の構築については第 3-3 節で述べる。

また、引き継ぎの不十分さや新制度による草創期の事業における困難な経験は、教えてくれる他者がいないことによって問題も生じるものの、自ら状況を整理するとともに、用いることができる知識・技術・人・制度を総動員せざるを得ないということが、調整能力の向上に貢献しているとも考えられる。他方、制度が一定整って安定した支援を継続していかなくてはならない段階に入っている現在、草創期のような試行錯誤という学びのあり方とは異なる学びが必要となることも示しており、そうしたさまざまな学びに基づく、多様なソーシャルワーカーのあり方については第3-4節で述べる。

3-3. 多様な関係の構築

3-3-1. 聞き取りと訪問（機関外連携）

家庭児童相談室とSSWはともに問題となる状況の通告・相談を受けると、当事者である子の所属機関や、関係機関に聞き取りを行う。このとき、聞き取りを行う対象の広さはそれまでに築いてきた人脈や経験によって異なる。

「関係しているところに様子を聞いてみたりとか、『相談を受けたのだけれども、子どもさんはどうですか』とかそんな感じの聞き取りをしていますのでね、それが何か所かあったりしますし」

「通告が入ってきたらまずは聞き取りに出向きまして、子どもの様子とか全部聞かせてもらって。所属機関にも聞き取らせてもらうのと、保健の部分で健診結果であるとか成育歴のあたりを聞かせてもらって、まず情報を集めます」

「新しいフィールドに行ったときに、人脈が生きて、どの圏域に行っても知り合いの方がおられて。そこの安心感が信頼につながって、また仕事がしやすかったので、保健所に少しでもいられたのはありがたかったなあって」

聞き取りの広がりを生むようなこうした人脈形成に際して、家庭児童相談室の職員やSSWは日ごろからさまざまな方法で多様な主体との関係構築を試みている。

「小学校・中学校はやっぱり外部の人が入るということに抵抗があるところも多いです。そのため、市役所の中の学校教育課に教職員が異動していますので、その先生に窓口になって一緒に入ってもらうようにしています」

「福祉の方に行って話したり、保育園や幼稚園にいつてみたりとか。その地域との関係も（築くために）警察の方に行ってみたりとかしています」

聞き取りの際には、電話のみならず直接の訪問を伴う場合も少なくない。

「住所が特定できたものに関しては可能な限り自宅訪問をしたり、所属の機関があったら確認をいったんしてから、訪問をどうするか検討したりします」

「電話で連絡してもらえたら、なるべく行って聞くようにしています。結構それは、すごく喜

んでくれるというか。『来てくれんねんな、机準備しとくわ』とか言ってくれる学校もある
ので」

「電話だと必要なことしか言わずに終わってしまうことがあるんです。事情を聞きに行きがて
ら2時間くらい時間を作っていただいて、聞いていく中で向こうから『ほかに心配な人がい
て』という話が出てくることがあります」

こうした丁寧な聞き取り・訪問は問題の状況を確認することだけではなく、信頼関係の形成に寄
与している。

「(対象児の)先生と(自分たち支援職が)仲良くいっているところはうまくいく。だから、大
事なのは関係かなあ。いろいろしゃべらないと、いけないのだろうなああってつくづく思いま
す」

「そのクラスの運営であったり、子どもの問題であったり、担当してくれる先生と話し合いな
がら、『管理職呼んで会議しよう』などと提案して、なるべく、皆に考え方がわかってもら
う方法で働きかけるようにはしています」

このようにして、複数の主体との関係を維持しつつ、必要に応じて状況の改善のためにそれらを
調整しつなげていくのである。

「貧困ってお金を渡せば済む話ではないので、まずは寄り添って話を聞いたりして、より適切
なところにつなげてもらうというようなことが中心かな」

「お金に困っている方も多いので、経験すればするほど慣れてくるとと思いますが、担当者の顔
が思い浮かべばもうこっちのものですよね」

「自分の立場は第三者として家族に介入がしやすい。重症な困難事例を担当して、風を入れて
広げて、本来つながるべき支援者につないで、自分はフェードアウトして、次の困難事例に
行く、という感じで進めている」

以上のように、通告・相談を受動的に受けるだけではなく、積極的に関係機関に足を運んで日常
的に信頼関係を築き、必要に応じて関係機関をつなげていくことで状況の改善にあたっている姿が
見られた。熟達の度合いが増してくるに連れ、つなぐべき担当者の顔が思い浮かび、関連機関をつ
ないだ後の自らの引き際もわかるようになるようである。

ただし、こうした状況について、「それぞれの機関が少しずつ無理をしている」という言及もあ
り、本来は制度化されるべきことがらが、各機関の職員個々人の努力・無理によってどうにか動い
ているという面も否定できない。

加えて、計量テキスト分析ソフトを用いて⁸⁾、「専門職」に関わる用語群(例:相談員,スー
パーバイザー,看護師)や「連携」に関わるよう語群(例:児相,要対協,保健所)をコーディン
グし、6名それぞれの聞き取り結果における文単位の出現頻度を確認した。その結果、SSWの2
名については「専門職」が14%,「連携」が16%と18%といずれも高かった。家児相の4名につ

いては「専門職」が4%~7%,「連携」が6%~10%である。このことをもって家庭児童相談室の職員が専門職との連携を軽視しているとは言えないが、SSWの業務においてはより他機関との連携が日々の業務で意識されている可能性は示唆される。そのほか、「学校」に関する語群は当然のことながらSSWにおける出現頻度が高かったが、「地域」や「機関内連携」に関する語群には職による差は見られなかった。

3-3-2. 職場での共有と支援（機関内連携）

子どもの貧困などの状況は短期間で解決することは多くなく、支援者たちにとっては成果ややりがいが見えづらい。そうした状況において、同じ職場の同僚など機関内での連携は、単に状況の改善のためだけではなく、支援者の葛藤・負担を和らげるためにも重要である。

「職場の中ではとにかく一人が抱えないように共有しています。システムで共有した記録を見ながら、相談したいことはその都度デスクで相談したりとかしつつ、『こういう風に考えているんだけどもどかな』というのはそれぞれやりとりして意見を出し合ったりはするんですね」

「しんどい仕事なので、あんまり持って帰らないように、職場ではしゃべれるようにと思っています。うまく進まないと関係機関から『なにやってるんだ』って言われるので。そこで抱えてしまうとしんどくなってしまうので、職場内で共有して、一人に負担が掛からないようにとは思っています」

「求めているのは、日々の相談業務をしているしんどさをわかってもらえるような職場。経験ある嘱託の職員がなんとなく回しているような状況というのはしんどいので、そこへの支えですね」

「相談業務の人自身がほかの人に相談が上手にできるようでなければ。抱え込みになるだけ。自分も支援者として疲弊するのでなくて、横のつながりやいろんな意味で無理なくできることから」

問題の状況が短期的に改善されないことだけではなく、調整がうまくいかなかった場合の他機関からの不満を受けるなど、現場の職員が抱える負担は大きい。その負担を抱え込まないようにするために職場内で常に相談し合える雰囲気や仕組みをつくる必要がある。他方、各職員が担当しているケースは数十件におよぶことがあり、自らが抱えるケースだけで手一杯になりかねない。こうしたときに、担当ケースという枠をこえて全体を俯瞰し助言する立場のスーパーバイザーの役割は大きい。

「スーパーバイザーがいますので、いろいろこう助言・アドバイスをいただいたりしながらというのが、大きかったかなあと」

「スーパーバイザーが『ここも現場だ』、『(あなたたちは) すごくがんばっている』といってくれるだけで。理想論ばかりじゃないというか、相談員のことよくわかってくださっている」

「スーパーバイザーからは客観的な意見をもらえますし、行き詰まっているときに『こういう

見方もあるよ』とか、違う視点での意見をもらえるのが大きいですね。あと、ある意味、割り切らないといけないところと頑張らないといけないところっていう整理もしてくれるので、すごく楽になれる」

このようにスーパーバイザーの必要性は強く認識されている⁹⁾ため「月1回では少ない」、「常にくれると良い」といった声も聞かれた。実際、滋賀県大津市では経験の長い嘱託職員がスーパーバイザーとして相談員の相談に乗る仕組みを整えており参考になる。なお、機関内連携に関しては各自の努力よりも、当該機関の制度あるいは雰囲気作りについて語られている点が機関外連携に関する語りと違うことに留意する必要がある。

山辺（2015：27）は、「スーパービジョンはスーパーバイザーとスーパーバイジーの間で行われる相互作用である。そこにおける関係はソーシャルワーカーとクライアントとの関係と平行である」と述べた。ここでは、スーパービジョンにおける関係性が一方的教授関係ではなく信頼関係に基づいた「人間として扱う」関係であることの重要性が説かれるだけでなく、支援職と支援対象者との関係性もそうでなくてはならないことが示唆されている。

3-4. 多様なあり方の受容

3-4-1. 役割の認識とやりがい

子ども支援職は業務の成果がすぐには、あるいは直接的には見えづらい。

「ちょっとでも良くなったなとか、荒れていた子が少し落ち着いたなとか、そういうプラスのことがね、情報が聞けると嬉しかったりはしますね。そういうのが小さな喜びだったりします」

このように、やりがいは状況の解決ではなく、改善方向への兆しという「小さな喜び」の積み重ねで語られる。わかりやすい成果が見えないそのような状況の中で、自身の役割ややりがいが見当たらないことが葛藤につながる。調整することはできても直接に提供するサービスを有していないことが葛藤を増幅させているケースもある。だが、こうした状況において、「自分のような立場の者がいること自体が重要である」という認識が複数聞かれた。

「困っていると一緒に思っている人、心配している人がいっぱいいるだけで、このご家庭にとってはいいことなのかなと思う。その支援者の一人として自分がいられることがやりがい」
「関わる第三者の大人がいるっていうことが、その子のためにはきつとなるとは思うんですね。『私のことを心配してくれる人が』、『そういえばあんな人もいたなあ』っていう経験が、きっとこの子の将来には何かしらのプラスになる」

「困っているときに連絡が来たりとかすると、『どうしようと思ったときに顔が浮かんだりとかしたのかなあ』と思うと、関わってきた今までの積み上げで、必要とされていることを実感することもある」

支援となるサービスの直接の提供や、問題となっている状況の解決への直接の貢献とは異なる、「ここにいること」というあり方を見出していることに注視できるだろう。もちろん、こうした認識に達してもなお、「必要とされたのは自分ではなく、自分の属する機関や立場ではないか」という考えが悩みとしてつきまとう者もいる。そうした葛藤と向き合いながらも、自身の立場としてなすべきことを冷静に考え、前節で挙げたような多様な関係のネットワークにおいて自分の役割と他機関の役割とを位置づけて調整を図っていくことになる。

スーパービジョンに関して山辺が述べていたとおり、支援者自身にはスーパーバイザーとの信頼を基礎とした関係が重要であるのと同様の構図が、支援対象者と支援者との間にも見られる。

3-4-2. 個性の尊重と職業適性

現在の職業に向いている人、つまり職業適性については次のような答えが得られた。

「自分が社会人として経験したものが何かあれば、その中から考えられる。引き出し多い方がいいかなと思います。そこから『ああ、こういうことがあるかもしれない』くらいの余裕を持って見られる感じ」

「来てからそこにいる人にいろんなことを聞いて吸収していける方のほうが、相談員にとってはいいのかな」

一つ目は「経験が豊富であること」、二つ目は「新しい経験を積めること」が適性として挙げられており、これらは当然に両立しうる。いずれにせよ、経験・視点・知識などの「多様さ」がやはり重要視される。そのため、そうした適性をもった人材のあり方も多様である。このことは「個性」という表現で説明される。

「ある程度幅のある動きはその人の個性ができるので、そこに合わせてやってもらう中で、これ以上、それはやったらだめだということだけは押さえるような形で経験すればいい。壁にぶつかって、あちこちから怒られて。そういうのを経験してもらっていく感じですかね」

「私としゃべって安心したいと思う人（後進の人材）もいるし、もっとバリッと聞きたいと思う人もいるだろうし。若い人には、『あなたたちは、好きなところを選んで相談しなさい』と言っている」

組織の一員として働く以上、守らなければならないことはあるが、その範囲において個性が尊重されている。人との接し方や関係の構築方法も個性が生きるものであり、各人がソーシャルワーカーとしてそれぞれのあり方を形成していく。ただし、それはあくまでプロフェッショナルとしてのものであり、自身のプライベートな経験を直接に業務へとつなげることや、感情移入することは避けられる。

「何が正解なんてないので、『私のときはこうだったわ』なんていうのは絶対に言わないようにしているんです。ただ、『私、こんな風にしていたなあ』とか、あのときどんな風に考えたかなあとか、そのときのお母さんの気持ちを想像してみたりするときはあります」

「最初はね、『感じることは同じだけど表出の仕方が違うだけだろう』と思っていたんですけども、どうも（自分とほかの人では感じ方自体が）違うこともあるのかなと。子育て・子どもに対するいろんな気持ちがあるのですね」

「自分、水臭いかな、と思うのだけど、これは仕事、相手の問題、っていうのがあるので『自分の問題ではない』とちょっと離れて見ていられる。感情移入してということは、割と少ない。感情が入ってしまうと、もうぐちゃぐちゃ」

3-4-3. 学びの場と後進育成

プロフェッショナルなソーシャルワーカーとしての育成は、まず大学等の養成課程で行われる。現在の養成課程での教育は知識や技術を多く修得してくるが、人とのやりとりなどは現場で実践してみないと体得できないことも多い。

「大学での養成課程の教育システムをもっとしっかりするというのも大事になってくる。でも、誰でも大学出たからといって、すぐにできるわけではない。そこからどう人を育てるか」
「今の時代、これからの人はそういう面で、知識的なことをしっかり持っても、現場の中での人とのやりとりなんかで苦勞するだろう」

また、養成課程や研修で学んだことの意味・内容が理解できるのも、実際にソーシャルワーカーとしての経験を積むにつれてのことである。

「自分のやっていることが、改めて、方法論とか読むと『ああ、これのことだ』とすごく…、1年目の時はわからないんですけど、2年目になったらわからないことがどこかがわかってきて、3年目くらいになったらわからないことはこうしたらわかる、というのが分かってきて」
「最初受けに行ったときは『こんな難しい研修、チンプンカンプン』と思ったけれど、それをずっと受けていると、やっぱりすごい自分の基本になっているし、勉強はしないといけない」

さらに、用意された研修に参加することだけではなく、自分から学びの場として、そして人脈形成の場として新たな場をつくっていくことの重要性も語られている。

「行かないといけないとか仕事で集まった関係ではなくて、ちょっと枠を外れて熱意とか興味関心で集まったつながりというのはすごく強いですし、気持ちがいいです。そこからのつながりでまたどんどん広がってというところだと絆が強いと思います」

以上のように、体系だった課程での学修を基礎に置きながら、学んだことを現場での実践や自発的に集まった仲間とのつながりの中で深めていくという学びのあり方が語られた。これは、語り手が経験してきた十分に制度が整っておらず自分たちの試行錯誤で草創期を乗り越えてきた時代の学

びとは異なるものであろう。

4. おわりに

本稿では最初に「子ども支援職においてはどのような人材が求められてきたのか、あるいは実際にどのように経験を積むことが熟達過程であったのか」をリサーチクエスションとして設定した。第一に、子ども支援職の経験に基づく記述から、子ども支援職に求められる人材は、①「支援対象者を個性を持った個人と捉えその多様性に向き合う姿勢をもつこと」、②「支援対象者と一定の長さ・深さでの関係性を構築することが重要であること」、③「謙虚な姿勢で他者と連携できること」の3点を満たすことが分かった。

これを踏まえ、第二に、そうした人材となるための熟達過程を明らかにすべく、①「多様な経験の接合」、②「多様な関係の構築」、③「多様なあり方の受容」という多様性をめぐる三つの側面に着目して、熟達過程の聞き取り調査を分析した。

まず、①「多様な経験の接合」については、「一見関係がなさそうな仕事や役割を、今おかれている状況に関連づけること」と「自ら状況を整理するとともに、用いることができる知識、技術、人、制度を総動員せざるを得ないということ」が調整能力の向上をもたらしたことを論じた。特に前者は、自身の経験の統合がそれに留まらず他者理解を助けている点が重要である。

次に、②「多様な関係の構築」については、機関外連携については「日常的に信頼関係を築き、必要に応じて関係機関をつなげていくことで状況の改善にあたっている姿が見られた」とともに、機関内連携について「負担を抱え込まないようにするために職場内で常に相談し合える雰囲気や仕組みをつくること」の必要性が確認された。特に前者は、日々のインフォーマルな信頼関係の構築が、問題解決にも資することを示唆しており興味深い。ただし、機関外連携はインフォーマルな領域における個人の努力に頼っているところが大きく、機関内連携は機関の制度や雰囲気に左右されるところが大きいようにも見うけられ、それぞれにフォーマルとインフォーマル、あるいは個人と組織のバランスが見直されてもよいだろう。

最後に、③「多様なあり方の受容」については、「支援となるサービスの直接の提供や、問題となっている状況の解決への直接の貢献とは異なる、『ここにいること』というあり方を見出していること」、さまざまな経験をいかし、また新たに経験しながら「人との接し方や関係の構築方法も個性が生きるものであり、各人がソーシャルワーカーとしてそれぞれのあり方を形成していく」という人材に関する認識があること、さらに「体系だった課程での学修を基礎に置きながら、学んだことを現場での実践や自発的に集まった仲間とのつながりの中で深めていくという学びのあり方」が示された。

今回の聞き取り調査の対象者たちの熟達の度合いにはばらつきがあるが、ここで示した「多様性」への開かれた志向こそが熟達の度合いを示していると考えられる。逆に言えば、熟達度が相対的に低い者は、自身の狭い経験と見識から単一の「正しい支援」像に凝り固まったり、業務上必要とされる関係の構築に留まったり、教科書的な理解によって現場での実践との齟齬を解消できなかったりするのではないだろう。

本稿は限定的な書籍や聞き取り結果に基づく探索的な質的調査過程である。本稿の議論を補強あるいは批判するための他の情報源の考察や量的社会調査との組みあわせなどを行うことで、本研究

の探索がどれだけ妥当であるか示していく必要があると考える。

注

- 1) 貧困率および子どもの貧困率は、算出に等価可処分所得の中央値の半分を貧困線として用いており、相対的貧困率の一種である。
- 2) 2013 年実施の国民生活基礎調査による 2012 年の数値として日本の子どもの貧困率は 16.3% であった。国民生活調査では 3 年に 1 度の大規模調査年に貧困率が公表される。
- 3) 2019 年実施の国民生活基礎調査による 2018 年の数値として日本の子どもの貧困率（新基準）は 14.0% であった。
- 4) 項目の設定にあたっては合意に基づく方法（consensual method）——項目選定過程自体に一般市民向けの調査を含むことで調査者の恣意的な設定を防ぐ方法——が発展している。
- 5) 機関間連携の具体例については川崎（2013）を参照。
- 6) COVID-19 蔓延状況を踏まえ中止された。また、同様に 2021 年 9 月に予定された援助職交流研修会も中止された。2021 年の研修会に向けても本節で紹介するアンケートを配付していたが、回収開始前に中止が決定したため本稿での比較検討には用いることができなかった。
- 7) 第 3-1 節から第 3-4 節の大部分は同調査報告書に記載した事項（うち、筆者担当部分）の再掲である。
- 8) KH Coder を用いた。KH Coder の特徴、利用法などは樋口（2020）に詳しい。
- 9) 福山（2005:i）は「対人援助の専門職の人々は、領域を問わず自らの専門性について混乱し、アイデンティティもあやふやな状態」にあり、スーパービジョン体制がその支えとして必要だと論じた。

参考文献

- 阿部彩（2006）「相対的剥奪の実態と分析——日本のマイクロデータを用いた実証研究——」『社会政策学会誌』16, pp.251-275
- 阿部彩（2014）『子どもの貧困Ⅱ——解決策を考える』岩波書店
- 大田なぎさ（2015）『スクールソーシャルワーカーの現場から——子どもの貧困に立ち向かう』本の泉社
- 大津唯・渡辺久里子（2019）「剥奪指標による貧困の測定——「生活と支え合いに関する調査」（2017）を用いて——」『社会保障研究』4(3), pp.275-286
- 加藤俊二（2016）『児童相談所 70 年の歴史と児童相談——“歴史の希望としての児童”の支援の探究』明石書店
- 川崎二三彦（2013）『児童相談所・関係機関や地域との連携・協働』明石書店
- 川崎二三彦・鈴木崇之（2010）『日本の児童相談——先達に学ぶ援助の技』明石書店
- 滋賀県・龍谷大学共同研究調査研究チーム（2016）『滋賀県子どもの貧困に関する調査研究結果報告書』滋賀県
- 鈴木真理子（2010）『ソーシャルワーカーという生き方——15 人のキャリアとライフヒストリー』中央法規出版
- 植原真也（2015）『子ども虐待と治療的養育——児童養護施設におけるライフストーリーワークの展開』金剛出版
- 原伸子・岩田美香・宮島喬（2015）「子どもの貧困——現代社会の諸視点から」『現代社会と子どもの貧困——福祉・労働の視点から』大月書店
- 樋口耕一（2020）『社会調査のための計量テキスト分析－内容分析の継承と発展を目指して』第 2 版，ナカニシヤ出版
- 福山和女（2005）『ソーシャルワークのスーパービジョン』ミネルヴァ書房
- 松本伊智朗（2010）「いま、なぜ「子ども虐待と貧困」か」『子ども虐待と貧困——「忘れられた子ども」のいない社会を目指して』明石書店
- 山辺朗子（2015）『ジェネラリスト・ソーシャルワークにもとづく社会福祉のスーパービジョン』ミネルヴァ書房